



Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak

Loktavia Rosanjaya¹ Binti Azizatun Nafi'ah²

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia
20041010063@student.upnjatim.ac.id binti.azizatun.adneg@upnjatim.ac.id

Received : June 30, 2023; Accepted : Oct 23, 2023
DOI 10.25299/jiap.2023.13501

Abstract

The purpose of this study is to find out how the quality of service delivery provided by BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak. This research is a qualitative type of research which uses a descriptive approach as a research method. Observation, documentation, and interviews are used as data collection methods in this study, so that after the research data is obtained, the next process of data analysis uses the stages of reducing the data that has been obtained, presenting data, and drawing conclusions. The subjects of this study are participants and prospective participants who have received services from BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak. From the results of the research that has been conducted, it shows that the quality of public services at BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak has been carried out well as a whole, where it has fulfilled five dimensions in the implementation of public service quality which are studied through the dimension of reliability, dimension of responsiveness, dimension of assurance, dimension of empathy, and dimension of tangible.

Key Words : *Public service; quality; BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak. Penelitian ini berjenis penelitian kualitatif yang mana menggunakan pendekatan deskriptif sebagai metode penelitiannya. Observasi, dokumentasi, dan wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian ini, sehingga setelah data penelitian didapatkan maka proses selanjutnya analisis data dengan menggunakan tahapan mereduksi data yang telah didapatkan, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Subjek penelitian ini adalah peserta maupun calon peserta yang telah mendapatkan pelayanan dari BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak telah terlaksana dengan baik secara keseluruhan, di mana telah memenuhi lima dimensi-dimensi pada pelaksanaan kualitas pelayanan publik yang dikaji melalui dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati, dan dimensi bukti fisik.

Key Words : *Pelayanan Publik; Kualitas; BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak*

Pendahuluan

Rakyat merupakan menjadi sumbu dalam memberikan pelayanan publik. Mengenai dasar hukum yang ada pada UU Nomor 25 Tahun (2009) tentang pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwasanya pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan urgensi yang masih menjadi masalah besar di Indonesia. Pelayanan publik belum berjalan dengan baik sebagai alat untuk mengkoordinasikan tanggung jawab pemerintah dan rakyat. Hal ini ditandai masih adanya tumpang tindih kebijakan dan kurangnya kompetensi pejabat publik serta kecenderungan untuk berinovasi adalah fenomena banyaknya kebijakan yang dibatalkan atau diubah oleh pemerintah (Muharman & Frinaldi, 2023). Pelayanan publik merupakan salah satu wujud demokrasi di Indonesia. Hal ini karena kedaulatan berada di tangan rakyat, dimana seluruh kegiatan dalam penyelenggaraan negara harus ditujukan untuk mensejahterakan masyarakat. Apabila masih terdapat masalah dalam pelayanan publik maka negara belum mampu mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam berdemokrasi.

Salah satu tugas yang cukup krusial dalam suatu instansi ialah penyelenggaraan pelayanan. Bahkan instansi-instansi yang ada di pemerintahan dibentuk dengan tujuan sebagai organisasi yang ada untuk penyelenggaraan pelayanan publik

(Wulandari, Sakawati, & Akib, 2018). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu prinsip yang diemban dan dilaksanakan oleh suatu instansi atau organisasi publik untuk memberikan segala bentuk berupa barang publik maupun jasa publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat yang telah diamanatkan melalui Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Marande, 2020).

Faktor organisasi dalam menjalankan pelayanan publik sangat penting. Hal ini karena organisasi atau instansi yang menjalankan pelayanan publik harus memiliki kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Dengan budaya organisasi yang kuat bisa memacu tanggungjawab anggota organisasi untuk meningkatkan kemampuan, kreatifitas, inovatif dari anggota organisasi agar memaksimalkan kinerja untuk mewujudkan tujuan organisasi yakni memberikan pelayanan publik yang berkualitas (M. Ngabito & Potale, 2023).

Sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat, salah satunya adalah adanya sistem jaminan sosial nasional untuk memberikan jaminan berupa kebutuhan dasar hidup dalam perlindungan kepada masyarakat serta kesejahteraan sosial yang perlu dijamin. Sistem jaminan sosial nasional ini diselenggarakan melalui pembentukan badan penyelenggara yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Ruang lingkup pembentukan badan penyelenggara jaminan sosial di Indonesia terbagi menjadi 2, yakni BPJS Kesehatan, dan BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS Kesehatan adalah instansi badan hukum publik yang berfokus pada penyelenggaraan jaminan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat melalui program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Sedangkan BPJS Ketenagakerjaan atau dikenal BPJamsostek merupakan badan hukum publik yang berfokus pada penyelenggaraan perlindungan bagi tenaga kerja atau pekerja-pekerja dari risiko-risiko sosial maupun ekonomi yang berkaitan akibat kerja.

Dalam memberikan pelayanan kepada tenaga kerja, BPJS Ketenagakerjaan memiliki 5 program kepesertaan, di antaranya Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan program jaminan terbaru, yakni Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Kelima program tersebut dapat dinikmati manfaatnya oleh tenaga kerja maupun keluarga dari yang bersangkutan.

BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak merupakan salah satu unit kantor cabang yang berwenang dan bertanggung jawab untuk menjalankan fungsinya dalam memberikan pelayanan perlindungan sosial dan ekonomi kepada pekerja-pekerja di Indonesia. Salah satu tugas BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak, ialah senantiasa memberikan pelayanan bagi pekerja yang baru mendaftarkan diri maupun pekerja yang sudah terdaftar sebagai peserta BPJamsostek.

Tidak hanya itu, BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak juga memiliki tugas penting untuk melakukan pembinaan kepada perusahaan atau badan usaha yang belum menjadi peserta dan yang sudah terdaftar dalam kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. Dengan demikian, banyaknya jumlah kepesertaan yang dipegang oleh BPJS

Ketenagakerjaan harus disertai dengan baiknya pelayanan publik yang diberikan. Berikut data jumlah kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak.

Tabel 1.
Data Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tanjung Perak Tahun 2023

Bulan	TK Aktif BPU	TK Aktif PU
Maret	21,216	94,645
April	19,642	95,214
Mei	15,598	95,188
Juni	15,265	95,490

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan

Keterangan:

TK Aktif BPU = tenaga kerja aktif bukan penerima upah

TK Aktif PU = tenaga kerja aktif penerima upah

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwasanya jumlah TK Aktif BPU dan PU cenderung menurun. Hal ini menjadi tantangan bagi BPJS Ketenagakerjaan untuk selalu melakukan perbaikan dan evaluasi, khususnya BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak sebagai salah satu unit cabang untuk selalu berkomitmen memberikan pelayanan yang maksimal, prima, dan senantiasa menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik pun juga akan memberikan citra yang positif di masyarakat akan instansi BPJS Ketenagakerjaan. Oleh karena itu, fenomena ini perlu dikaji lebih lanjut karena sangat penting untuk mengetahui bagaimana kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan perlindungan secara maksimal. Dari penjelasan ini, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik pada Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak”.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan Publik

Pelayanan memiliki kata dasar “layan” yang berarti memberikan pertolongan atau menyediakan apa pun yang diinginkan oleh individu lain (Nurhadi, 2020). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) daring, pelayanan merupakan upaya memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan orang lain, baik berupa imbalan maupun jasa.

R.A Supriyono dalam (Paisail, 2015) juga menjelaskan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi dengan memperhatikan kebutuhan konsumen dan menghasilkan kesan yang jelas, yakni adanya pelayanan yang baik membuat penerima layanan merasa puas. Maka dari itu, pelayanan sangat penting dilakukan dalam usaha menarik minat konsumen atas penawaran produk dan jasa yang diberikan. Sedangkan menurut Rasyid dalam (Nurdin, 2019) pelayanan merupakan proses kegiatan pemenuhan hak dasar masyarakat, yang dapat berupa jasa maupun layanan. Dari sudut pandang pemerintah, penyelenggaraan pelayanan menjadi semakin menarik karena mencakup tugas pokok hakikat dalam menjalankan pemerintah, selain penyelenggaraan pembangunan serta penyelenggaraan pemberdayaan.

Pada penyelenggaraan pelayanan untuk rakyat, Subarsono dalam (Wijaya, 2018) memaparkan bahwa memenuhi kebutuhan pengguna dapat dilakukan melalui kegiatan birokrasi publik, yakni adanya serangkaian kegiatan pelayanan. Sedangkan menurut Purwanto, dkk. (2016) menyebutkan bahwasanya pelayanan publik adalah suatu proses

kegiatan untuk menolong orang lain yang membutuhkan bantuan melalui aksi-aksi tertentu yang mana memerlukan sikap-sikap rasa kepekaan dan ikatan hubungan timbal balik psikologis sehingga menghasilkan adanya keberhasilan dan kepuasan dari tindakan tersebut. Jadi dari beberapa pengertian tersebut, pelayanan publik pada hakikatnya sebagai pemberian pelayanan terhadap keperluan-keperluan yang diinginkan oleh individu lain atau masyarakat yang memiliki urgensi pada instansi terkait dengan memperhatikan timbal balik atas kepuasan yang diterima oleh penerima layanan, yang mana pemberian layanan diterapkan dengan mengacu pada ketentuan atau tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik ada karena adanya kepentingan di mana kepentingan tersebut memiliki berbagai macam jenis. Berdasarkan Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, jenis-jenis kegiatan pelayanan publik di antaranya pelayanan administratif, barang dan jasa. Adapun penjelasan mengenai masing-masing jenis pelayanan tersebut sebagai berikut.

- a. Administratif, merupakan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat untuk keperluan dalam pengurusan dokumen-dokumen legal dan resmi, misalnya pengurusan KTP, sertifikat tanah, Paspor, NIB (Nomor Izin Berusaha), dll.
- b. Pelayanan barang, merupakan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam kepengurusan berbagai bentuk atau jenis-jenis barang konsumsi publik, seperti jaringan telekomunikasi, jaringan internet, air bersih, dll.

c. Jasa merupakan pelayanan yang menyalurkan berbagai macam jasa sesuai yang diperlukan oleh masyarakat, misalnya layanan pendidikan, layanan kesehatan, layanan jaminan sosial, dsb.

Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan yang dipaparkan oleh Fandy Tjiptono dalam (Santoso, 2019), menyebutkan bahwasanya kualitas pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh pemberi layanan dalam memenuhi harapan penerima layanan pada pelayanan yang mereka terima sehingga pemberi layanan dapat mempertahankan eksistensinya dan memperoleh kepercayaan dari penerima layanan. Sedangkan menurut Gaspersz dalam (Safitri, 2020) menyampaikan pendapatnya bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang berkelanjutan hari demi hari didorong menuju evaluasi. Hal ini selaras dengan adanya prinsip yang disebut total *quality management*, yakni perbaikan kualitas secara terus menerus.

Kualitas pelayanan yang menurun akan berakibat pada citra organisasi publik. Apalagi pada era digital ini opini-opini miring terhadap organisasi publik terkait akan mudah tersebar ke masyarakat lainnya.. Oleh karena itu, supaya organisasi publik memiliki citra yang baik dari sudut pandang masyarakat, perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan secara berkala dan berkelanjutan.

Menurut Sinambela dalam (Puryatama & Haryani, 2020), adanya pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan tersebut dapat dicapai dengan kualitas pelaksanaan pelayanan prima yang dilihat dari:

- a. Transparansi, yakni pelaksanaan pelayanan kepada semua pihak yang membutuhkan dengan cara yang terbuka, mudah dipahami, dan diterima.
- b. Akuntabilitas, yakni pelaksanaan pelayanan kepada semua pihak yang harus/berkewajiban untuk konsisten dalam bertanggung jawab sesuai dengan kaidah peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. Keseimbangan kewajiban dan hak adalah pelayanan yang tidak mendiskriminasi penerima layanan.
- d. Partisipatif, yakni pelaksanaan pelayanan yang harus melibatkan masyarakat mulai dari mendengarkan aspirasi, keperluan, dan harapan-harapan publik.
- e. Kondisional, yakni pelaksanaan pelayanan yang harus memperhatikan kondisi dengan baik dan ketentuan yang ditetapkan dari keterlibatan penyelenggara pelayanan maupun pengguna layanan.

Untuk menentukan kualitas pelayanan dapat dikaji menggunakan teori mendasar dari Berry, Parasuraman, dan Zeithaml dalam (Larasati, Sumadi, & Widiyarta, 2020) yang memaparkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan mencakup *reliability* (dimensi kehandalan), *responsiveness* (dimensi daya tanggap), *assurance* (dimensi jaminan), dan *empathy* (dimensi empati), *tangible* (dimensi bukti fisik). Adapun penjelasan dimensi-dimensi kualitas pelayanan tersebut sebagai berikut.

- a. *Reliability* (dimensi kehandalan), yakni dimensi yang merujuk pada kapabilitas suatu instansi dalam

memberikan layanan yang telah dijanjikan dengan akurat serta dapat diandalkan, terutama dalam hal penyediaan layanan dengan tepat waktu sesuai dengan yang telah dijadwalkan, yang mana tanpa adanya kesalahan berulang.

- b. *Responsiveness* (dimensi daya tanggap), yakni dimensi yang melibatkan kesediaan pegawai yang bertugas untuk membantu dan menyediakan layanan yang diperlukan oleh penerima layanan secara cepat, tepat, dan tanggap.
- c. *Assurance* (dimensi jaminan), yakni dimensi yang mencakup pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan dalam meyakinkan pelanggan terhadap produk.
- d. *Empathy* (dimensi empati), yakni dimensi yang mencakup kemampuan pegawai untuk membangun hubungan dalam menolong sesama dan memahami kebutuhan maupun kendala yang dialami penerima layanan.
- e. *Tangibles* (dimensi bukti fisik), yakni dimensi yang mencakup kemampuan suatu instansi untuk memperlihatkan eksistensinya pada pihak luar, baik itu tampilan visual, kapabilitas dari penunjang sarana dan prasarana, serta kondisi lingkungan di sekitarnya. kemampuan sarana dan prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya. Dimensi *tangible* ini juga berupa peninjauan fasilitas teknologi, dan penampilan pegawai ketika memberikan layanan kepada penerima layanan.

Metode

Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang mengadopsi pendekatan deskriptif serta cenderung menggunakan teknik analisis.. Menurut Kim, Sefcik, dan Bradway dalam (Fauzi & dkk, 2022), pendekatan penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peristiwa, pengalaman, dan data yang langsung didapatkan oleh informan mengenai fenomena. Jadi, observasi, dokumentasi, dan wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan observasi partisipatif yang melibatkan peneliti terlibat secara langsung dalam lingkungan yang sedang diamati. Dokumentasi pada penelitian ini berupa foto-foto wawancara dan penyelenggaraan layanan di BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak. Sedangkan wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara terstruktur yang mana wawancara dilakukan peneliti dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang sudah disusun. Wawancara mengambil informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan kriteria tertentu, sehingga subjek pada penelitian ini adalah peserta maupun calon peserta yang telah mendapatkan pelayanan dari BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang yang terdiri dari 1 orang petugas pelayanan, 1 orang petugas keamanan, dan 8 orang lainnya adalah peserta dan calon peserta BPJS Ketenagakerjaan. Selanjutnya, pada penelitian ini menggunakan metode analisis data yang dimulai dengan mengumpulkan seluruh data yang didapatkan dan kemudian direduksi, melakukan penyajian data, dan dianalisis secara sistematis sehingga didapatkan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga hukum publik yang memiliki tanggung jawab secara langsung kepada Presiden di mana dibentuk dengan tujuan untuk memberikan jaminan sosial kepada masyarakat yang bekerja. BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak merupakan salah satu unit kantor cabang yang bertanggung jawab untuk menjalankan fungsinya dalam memberikan pelayanan perlindungan sosial.

Penilaian kualitas pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak dikaji menggunakan teori dari Berry, Parasuraman, dan Zeithaml dalam (Larasati et al., 2020) yang mana melihat kualitas pelayanan publik ditentukan dari lima dimensi. Adapun penjelasan terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak dijabarkan sebagai berikut.

1. *Reliability* (dimensi kehandalan)

Reliability merupakan dimensi yang merujuk pada kapabilitas suatu instansi dalam memberikan layanan yang telah dijanjikan dengan akurat serta dapat diandalkan, terutama dalam hal penyediaan layanan dengan tepat waktu sesuai dengan yang telah dijadwalkan, yang mana tanpa adanya kesalahan berulang.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak telah berupaya semaksimal mungkin untuk menjalankan tugasnya dalam proses pelayanan publik. Hal ini diterapkan dengan implementasi standar pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dengan memberikan layanan yang PRIMA (Peduli, Ringkas, Interaktif, dan Aktif), yakni pegawai BPJS Ketenagakerjaan harus menunjukkan sikap peduli kepada pengguna layanan, proses pemberian

layanan yang mudah dan dapat dipahami pengguna layanan, menumbuhkan interaksi melalui berbagai cara, memberikan layanan yang kekinian, dan memberikan pembinaan komunikasi kepada pengguna layanan yang dilaksanakan secara proaktif. Dari hasil observasi, pegawai BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak telah menunjukkan sikap-sikap layanan PRIMA, di mana sangat peduli kepada peserta dan memiliki wawasan yang luas untuk mampu menjelaskan langkah demi langkah proses layanan dengan tutur kata yang lugas sehingga mudah dipahami peserta.

Untuk memperoleh kehandalan dalam memberikan pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak selalu melakukan *morning briefing* dan rapat evaluasi secara berkala kepada pegawai-pegawainya. Kegiatan ini selalu dilakukan secara berkelanjutan dan hasilnya dilaporkan kepada tingkatan manajemen pimpinan tertinggi. Tidak hanya itu, setiap pegawai yang ada di BPJS Ketenagakerjaan unit cabang ini juga mendapatkan pelatihan dan pendidikan dari Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan Deputi Bidang Learning and Development. Maka dari itu, pegawai BPJS Ketenagakerjaan dituntut untuk selalu mengembangkan pengetahuan dan keterampilan yang memumpuni dalam melaksanakan tugas-tugasnya, termasuk pelaksanaan pelayanan.

Dari hasil wawancara, peserta BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak mengungkapkan rasa kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai terkait kehandalan dalam memberikan layanan atas keluhan masyarakat, handal dalam ketepatan proses dan waktu yang dijanjikan. Peserta mengatakan kepada peneliti bahwa pengurusan klaim program Jaminan Hari

Tua (JHT) sangat mudah dan cepat, di mana dengan hanya membawa kartu tanda penduduk dan kartu kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan sudah bisa langsung dicairkan dan masuk ke rekening perbankannya. Selain itu, beberapa peserta lain juga mengatakan bahwa pelayanan proses klaim sangat dibantu dari awal hingga selesai, di mana pegawai menjelaskan secara seksama dan mudah dipahami.

Berdasarkan penjabaran di atas, pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak telah memenuhi dimensi kehandalan dengan baik.

2. Responsiveness (dimensi daya tanggap)

Responsiveness merupakan dimensi yang melibatkan kesediaan pegawai yang bertugas untuk membantu dan menyediakan layanan yang diperlukan oleh penerima layanan secara cepat dan tepat. Salah satu faktor keberhasilan pelayanan adanya ketanggapan pegawai untuk merespon penerima layanan yang berlandaskan pada komitmen pegawai sehingga kepuasan terhadap pemberian layanan meningkat.

Pelaksanaan pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak dapat dilihat dari kesiagaan petugas keamanan untuk membukakan pintu peserta yang datang, kemudian menanyakan keperluan peserta untuk layanan yang diinginkan dan memberikan kertas nomor antrian sesuai kebutuhan layanan. Adapun layanan untuk peserta antara lain klaim Jaminan Hari Tua (JHT) secara digital, klaim JHT secara manual, klaim JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja), klaim manfaat JKM (Jaminan kematian), Klaim Jaminan Pensiun (JP), Klaim Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), layanan pengaduan dan informasi, dan layanan administrasi kepesertaan.

Sedangkan layanan untuk calon peserta yang ingin mendaftar kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan tidak perlu mengambil nomor antrian karena akan langsung diarahkan ke pegawai yang menjabat sebagai *Account Representative* Khusus untuk dilakukan pembinaan dan pelayanan terkait program-program dan manfaatnya.

Dimensi *responsiveness* pada BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak ini dapat dinilai dari fenomena ketika membludaknya antrian peserta yang memiliki keperluan pengambilan manfaat (klaim) Program Jaminan Hari Tua (JHT). Beberapa peserta ada yang harus menunggu di luar karena kursi yang ada di ruang tunggu sudah penuh, karena itu BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak mengarahkan peserta tersebut untuk menunggu di ruang tamu dan segera menambah kapasitas kursi. Selain itu, beberapa pegawai selain *customer service officer*, seperti petugas kebersihan dan petugas keamanan juga turut ikut membantu proses pemberian pelayanan dengan tanggap agar peserta tidak menunggu antrian terlalu lama.

Apabila peserta yang ingin klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) berumur kurang dari 56 tahun, maka peserta akan diarahkan oleh pegawai untuk mengunduh dan dipandu cara penggunaan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) di mana melalui aplikasi ini peserta dapat melakukan klaim program JHT secara digital. Sedangkan peserta yang berumur lebih dari 56 tahun, peserta diarahkan untuk mengisi formulir secara manual. Salah satu peserta yang sudah lansia mengatakan kepada peneliti bahwa ketika ingin mengisi formulir klaim Jaminan Hari Tua, beliau merasa kesulitan karena penglihatannya yang buram untuk membaca isi tulisan pada formulir tersebut, namun hal ini dapat teratasi

karena pegawai dengan segera membantunya mengisi formulir tersebut.

Dari penjabaran fenomena di atas, pelaksanaan pelayanan publik yang ditinjau dari dimensi *responsiveness* dapat dinilai baik.

3. Assurance (dimensi jaminan)

Assurance merupakan dimensi yang mencakup pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan dalam meyakinkan pelanggan terhadap produk. Dimensi ini juga sebagai penentu kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak dalam memberikan jaminan keamanan dari bahaya dan risiko sehingga tercipta persepsi yang positif.

BPJS Ketenagakerjaan mempunyai lima program jaminan, yaitu Program Jaminan Pensiun, Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan, Program Jaminan Kecelakaan Kerja, dan Program Jaminan Kematian. Perlindungan ketenagakerjaan telah diatur dalam UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Dari undang-undang tersebut, BPJS Ketenagakerjaan yang merupakan instansi hukum publik bertugas untuk melaksanakan dan memberikan pelayanan perlindungan kepada pekerja terhadap risiko-risiko yang mungkin terjadi selama bekerja dan memberikan perlindungan ketika sudah tidak bekerja atau terkena PHK. Misalnya, ketika peserta yang berprofesi sebagai ojek *online* mengalami kecelakaan saat bekerja dan membutuhkan perawatan medis dengan segera, maka dapat melampirkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ke rumah sakit sebagai tanda bukti legalitas bahwa peserta tersebut memang benar-benar sudah terdaftar dalam kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak sebagai salah satu unit cabang di Indonesia, senantiasa dalam menjaga

kredibilitas dan profesionalitas ketika memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan iuran yang dibayarkan tidak boleh diterima oleh pegawai dan peserta harus membayar secara mandiri melalui kanal pembayaran yang tersedia seperti layanan *mobile banking*, *autodebet*, dompet digital, Alfamart, Alfamidi, Indomaret, dll. Iuran yang disalurkan tersebut langsung dikelola oleh sistem pusat keuangan BPJS Ketenagakerjaan guna memastikan keamanan dan meminimalkan risiko kecurangan (*fraud*). Segala pengelolaan dana tidak sembarang dilakukan dan dikelola sendiri karena BPJS Ketenagakerjaan dijamin oleh pemerintah dan diaudit secara berkala oleh Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) dan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK). Salah satu peserta yang telah mendapatkan pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak mengatakan kepada peneliti bahwa ia terkesan dengan seberapa baiknya sistem yang merekam dan menyimpan transaksi iuran tabungan Program Jaminan Hari Tua dari tahun 2008 dengan sangat aman. Sehingga peserta tersebut tidak khawatir atas iuran dananya di BPJS Ketenagakerjaan.

Dalam jaminan keamanan di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak, salah satu peserta mengatakan bahwa keamanan di luar kantor sudah cukup aman di mana ia menaruh kendaraan di tempat parkir ada tukang parkir yang menjaga keamanan di area tersebut sehingga masyarakat yang ada keperluan untuk mendapatkan layanan tidak perlu khawatir. Hal senada dengan peserta lainnya yang mengatakan bahwa lingkungan pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan sangat aman, sebab ada dua petugas keamanan (*security*) yang berjaga dan terdapat kamera pengawas (CCTV). Dengan pelaksanaan sistem

keamanan pada pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak menunjukkan komitmen mereka dalam menciptakan lingkungan yang aman dan terkendali bagi peserta dan calon peserta yang ingin mendapatkan layanan.

Dari penjabaran fenomena di atas, pelaksanaan pelayanan publik yang ditinjau dari dimensi *assurance* dapat dinilai baik.

4. *Empathy* (dimensi empati)

Empathy merupakan dimensi yang mencakup sikap atau perlakuan pegawai yang bertugas dalam memahami kebutuhan maupun kendala yang dialami peserta maupun calon peserta. Dimensi ini berperan penting agar dapat mengindikasikan kualitas pelayanan di mana sikap petugas yang memberikan pelayanan dengan baik akan menciptakan rasa aman dan nyaman peserta maupun calon peserta terhadap instansi BPJS Ketenagakerjaan.

Dari hasil observasi dan wawancara peneliti, pegawai BPJS Ketenagakerjaan tidak sama sekali mendiskriminasi ras, suku, dan agama terhadap peserta maupun calon peserta yang datang ke BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak untuk menyampaikan keluhan maupun keperluan yang ingin diselesaikan sehingga keberadaan mereka merasa dihargai.

Pada BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak pula, beberapa peserta yang memiliki keperluan merasa telah mendapatkan perlakuan penuh perhatian dengan adanya petugas yang mampu mendengarkan dan memberikan respon dengan ramah, santun, baik dan bertutur kata dengan lembut tetapi tegas. Akan tetapi, peneliti juga menerima keluhan dari peserta mengenai pelayanan dari salah satu petugas yang kurang baik. Beberapa peserta menjelaskan bahwa petugas tersebut tidak bersikap ramah dan

memasang raut wajah yang cemberut ketika peserta hendak mengetahui lebih banyak informasi mengenai pengkajian data.

Dari pemaparan di atas, penerapan pelayanan dimensi *empathy* pada BPJS Ketenagakerjaan dinilai sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi dari segi dimensi ini.

5. *Tangible* (dimensi bukti fisik)

Tangible merupakan dimensi yang mencakup kemampuan suatu instansi untuk memperlihatkan eksistensinya pada pihak luar. Dari sudut pandang penerima layanan yang memanfaatkan pelayanan, dimensi ini menjadi salah satu penentu berkualitas atau tidaknya layanan tersebut. Kesan pertama bahwa pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak itu baik atau buruk tertuju pada bukti fisik yang terlihat oleh peserta maupun calon peserta yang datang dan merasakan secara langsung terhadap layanan yang diberikan.

Dimensi *tangibles* yang dapat dilihat dari BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak di antaranya kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki, seperti adanya pendingin ruangan, televisi, ruang tunggu, ruang tamu, toilet, mushola, tempat parkir, meja untuk pengisian formulir, dan ruang kaca yang dikhususkan untuk menerima badan usaha. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan juga menyediakan fasilitas berupa kursi roda beserta jalur masuk yang dikhususkan pengguna kursi roda agar mempermudah aksesibilitas memasuki kantor. Peserta yang sedang menunggu, baik di ruang tunggu atau di ruang tamu dapat menggunakan fasilitas WiFi yang disediakan BPJS Ketenagakerjaan.

Dari hasil observasi peneliti, kondisi kebersihan ruang tunggu di BPJS Ketenagakerjaan di kantor cabang ini selalu terjaga kebersihannya. Hal ini

dikarenakan beberapa sudut ruangan yang ada di BPJS Ketenagakerjaan terdapat tong sampah dan ada pot tanaman yang menambah keasrian lingkungan di BPJS Ketenagakerjaan. Petugas kebersihan juga rutin mengisi ulang cairan sabun dan tisu pembersih yang ada di wastafel, dan melakukan pembersihan toilet dua kali sehari.

BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak dalam memberikan pelayanan senantiasa untuk menjaga kenyamanan peserta yang datang. Peserta menyatakan bahwa ia merasa nyaman karena ruang tunggu di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak terasa sejuk dan harum. Bahkan, peserta yang membawa anak kecil pun disediakan fasilitas ruang ibu dan anak (*nursery*) guna mengakomodasi kebutuhan kalangan ibu.

Fasilitas teknologi dan informasi yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak juga dinilai cukup baik. Hal ini terlihat dari tersedianya mesin antrian BPJS Ketenagakerjaan, brosur-brosur dan papan informasi yang berisi tentang syarat klaim peserta dan tata cara klaim melalui JMO, *tracking* klaim di website, dan tata cara klaim melalui JMO. Fasilitas teknologi dan informasi yang disediakan ini berperan dalam meningkatkan efisiensi, kecepatan dan kualitas dalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.

Dalam memberikan pelayanan, pegawai harus mencerminkan sikap yang disiplin. Disiplin merupakan suatu sikap untuk menunjukkan etos kerja pegawai dalam bertanggung jawab pada pekerjaan. Dari hasil observasi peneliti, pegawai BPJS Ketenagakerjaan yang bertugas memberikan pelayanan kepada peserta telah berseragam dengan rapi dan bersih. Penampilan yang bersih dan rapi akan menumbuhkan kepercayaan akan kemampuan dari pemberi layanan.

Beberapa peserta mengatakan kepada peneliti bahwa, pegawai BPJS Ketenagakerjaan maupun petugas keamanan yang membantu dalam pelayanan sudah berpenampilan cukup rapi sehingga mereka merasa nyaman dan yakin akan kebutuhan layanan yang mereka inginkan.

Dari pemaparan di atas penerapan dimensi *tangible* di BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak dinilai sudah baik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan publik pada BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak dengan menganalisis menggunakan teori Berry, Parasuraman dan Zeithaml, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Pertama, aspek kehandalan layanan telah terpenuhi dengan baik, terlihat dari kemampuan pegawai dalam membangun kepercayaan melalui komunikasi yang jelas dan ketepatan dalam proses dan waktu pelayanan. Kedua, dalam hal daya tanggap, pegawai selalu memberikan respon cepat, tepat, dan tanggap terhadap keperluan peserta. Ketiga, aspek jaminan layanan juga dinilai baik, dengan kemampuan pegawai meyakinkan peserta mengenai program jaminan ketenagakerjaan. Aspek empati juga sudah cukup baik namun masih memerlukan evaluasi dan perbaikan. Terakhir, dalam hal bukti fisik, BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak telah menyediakan fasilitas yang nyaman, pegawai berseragam rapi dan bersih, serta menggunakan teknologi dan sistem informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Daftar Pustaka

Fauzi, A., & dkk. (2022). Metodologi Penelitian. In *Pena Persada*.

- Larasati, E. P., Sumadi, M. F., & Widiyarta, A. (2020). Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Secara Langsung Di PDAM "Surya Sembada" Kota Surabaya. *Syntax*, 2(4), 37.
- M. Ngabito & Potale. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo Utara. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. ol. 9, No.1
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33–39.
- Muharman & Frinaldi. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Yang Berinovasi Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Sektor Publik. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Vol. 9, No.1
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- Nurhadi. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137–150.
- Paisail, M. (2015). *PELAKSANAAN PELAYANAN KARYAWAN PT. ANTAR LINTAS SUMATERAPEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). *Pelayanan Publik*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40–54.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Bphn.Go.Id*, 2003(1), 3.
- Safitri, D. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun). *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16, 127–146.
- Wijaya, M. (2018). *Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lumajang (Studi di Dispendukcapil Kabupaten Lumajang)*. University of Muhammadiyah Malang.
- Wulandari, F. A., Sakawati, H., & Akib, H. (2018). *Pelayanan Klaim Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar*. UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR.